

INTISARI

MARCELINA, Y., 2014, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SURAKARTA, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek terpenting dari pelayanan farmasi di dalam Instalasi Farmasi. Pelayanan farmasi tidak hanya menyerahkan obat namun juga memberi informasi penggunaan obat terkait penyakit yang dialami pasien pada saat penyerahan obat kepada pasien sehingga mampu meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Surakarta secara parsial dan simultan.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara total sampling terhadap 150 responden. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner kepada responden, kemudian data dianalisis dengan menggunakan korelasi regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 17.0.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan penggunaan obat dan sikap tenaga teknis kefarmasian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan kinerja tenaga teknis kefarmasian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSUD Surakarta dan kepuasan pasien tersebut dapat ditentukan dari variabel bebas tersebut sebesar 46,80% .

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan penggunaan obat, RSUD Surakarta

ABSTRACT

MARCELINA, Y., 2014, THE ANALYSIS OF PHARMACY INFLUENCE SERVICE OUTPATIENT SATISFACTION IN RSUD SURAKARTA, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Outpatient satisfaction is one of the most important service in the installation of pharmaceutical pharmacy. Pharmacy service not only gave a drug but also inform the use of medicinal related to a disease that is experienced by a patient at the time of delivery of the medicine to the patient so as to boost compliance patients in the use of remedies. The aim of this research is to find out the influence of pharmacy service to outpatient satisfaction in RSUD Surakarta in a partial and simultaneously.

Method sampling is done in a total of 150 respondents. The questionnaire conducted test validity and reliability. Data obtained by spreading directly to the questionnaire respondents, then the data is analyzed using simple linear regression correlation and multiple linear regression using SPSS version 17.0 program .

Research results can be concluded that drug services use and attitudes of service personnel pharmasis assistant effect significantly to outpatient satisfaction, while the performance of pharmasis assistant do not affect significantly to outpatient satisfaction. Simultaneously all free variables affect outpatient satisfaction significantly to general outpatient in RSUD Surakarta and the outpatient satisfaction can be determined from the free variables of 46,80%.

Keywords: outpatient satisfaction, drug services, RSUD Surakarta